

El Centro Especial de Monitoreo del Indecopi recibió más de 9000 reportes por llamadas para ventas de productos o servicios sin el consentimiento de los consumidores

- ✓ **Entre el 2019 y 2020, el Indecopi sancionó a más de 30 empresas por haber llamado, enviado mensajes y correos promocionales sin previo consentimiento.**

El Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) recibió 9105 reportes y consultas de ciudadanos, relacionados con llamadas realizadas por empresas que ofrecían algún producto o servicio, sin contar con el consentimiento previo de los consumidores. La cifra corresponde al periodo del 16 de marzo de 2020 y el 19 de mayo de 2021.

Entre las empresas más reportadas por la ciudadanía figuran Telefónica del Perú S.A.A. con 2376 incidencias; Entel Perú S.A. con 1116 y, en el tercer lugar, el Banco BBVA del Perú con 533 reportes.

En el cuarto lugar se ubica América Móvil del Perú S.A.C. (Claro) con 409 reportes; sigue Banco Azteca con 383; Banco de Crédito del Perú (BCP) se coloca en sexto lugar con 333; y, en el puesto siete se ubica el Pichincha con 304 casos reportados.

N°	PROVEEDORES	CANTIDAD DE REPORTES
1	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	2376
2	ENTEL PERU S.A.	1116
3	BANCO BBVA DEL PERÚ	533
4	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	409
5	BANCO AZTECA	383
6	BANCO DE CREDITO DEL PERU	333
7	BANCO PICHINCHA	304
8	SCOTIABANK	292
9	ONCOSALUD	232
10	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ	225

Ante dicha situación, personal de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi se reunió con representantes de las empresas más reportadas por esa práctica con el propósito de alertarlas sobre la problemática generada, absolver consultas y dudas, para que corrijan sus conductas. En respuesta, las empresas se comprometieron a prevenir dichas incidencias.

Tenga en cuenta

Es importante precisar que, al momento de adquirir productos y servicios, las empresas solicitan a los consumidores aceptar previamente sus términos y condiciones. Por ello, deben leer bien lo que aceptan, ya que pueden estar autorizando el envío de publicidad o promociones (a través de llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos).

Como se sabe, el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su artículo 58, numeral 58.1, literal e), señala que el envío de comunicaciones (mensajes o llamadas) promocionales, sin la previa autorización de los consumidores, califica como un 'método comercial agresivo'.

En ese sentido, el Indecopi recuerda a la ciudadanía que está prohibido el uso de prácticas que limiten su libertad de elegir, lo que puede darse a través de figuras como acoso, coacción, dolo, entre otros. El empleo de *call centers*, envío de mensajes de texto o correos electrónicos masivos está permitido, siempre que se haya brindado el consentimiento previo, el cual puede ser revocado en cualquier momento.

¿Qué hacer ante una llamada sin consentimiento para ofrecerte productos y servicios?

Con acciones de esta naturaleza, el Indecopi reafirma su compromiso de defensa de los derechos de los consumidores y, a su vez, recuerda a la ciudadanía que tienen a su disposición los siguientes canales de comunicación, a fin de poder reportar cualquier situación que pudiera estar afectándolas:

- Formulario web 'Vigilancia Ciudadana': <https://cutt.ly/jjW4l8m>, para colaborar con el Indecopi reportando cualquier incidente que podría afectar los derechos de los consumidores.
- Servicio de Atención al Ciudadano 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe para consultas y reclamos.

El dato

Durante los años 2019 y 2020, el Indecopi ha sancionado a más de 30 empresas por haber llamado, enviado mensajes y correos promocionales a los consumidores sin su previo consentimiento.

Entre estas, destaca la sanción impuesta al Banco Interbank con una multa de S/ 645 000; el Banco Pichincha S/ 193 500; y la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú, con S/ 192 640.

Lima, 21 de mayo de 2021